

La certificación de saberes a través de la acreditación de programas de Ingeniería

Ernesto Godofredo Girón*

Resumen:

La internacionalización de la educación en un contexto global cada vez más desafiante y competitivo obliga a las universidades a adoptar, ya sea de manera voluntaria u obligatoria, estándares que les permitan valorizar sus niveles en el logro de la calidad.

Introducción

La internacionalización de la educación en un contexto global cada vez más desafiante y competitivo obliga a las universidades a adoptar estándares que les permitan valorizar sus alcances en el logro de la calidad. En algunos casos, la misma legislación lo exige.

La Universidad Don Bosco ha tomado como estrategia para su desarrollo el binomio autoevaluación-acreditación, como medio para mejorar sus procesos y dar así respuestas efectivas y creíbles a sus estudiantes, a su personal y a la sociedad misma.

En este ámbito, la Universidad ha implementado un conjunto de acciones para asegurar la mejora continua. Algunas de estas acciones son los procesos de certificación a los que se han sometido tres carreras de la Facultad de Ingeniería y que han culminado con la acreditación de esos programas por parte de la Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura e Ingeniería (ACAAI). Este esfuerzo, al tiempo que certifica los saberes y asegura la formación de los estudiantes, anima a seguir adelante con la certificación de otros programas y otras carreras.

En este escrito, luego de una breve mención a la terminología, se intentará dar respuesta a preguntas como ¿qué es un sistema de calidad?, ¿qué se entiende por certificación y acreditación y cuál es la diferencia entre ambas?, ¿cuál ha sido la estrategia que ha seguido la Universidad Don Bosco en este proceso?, ¿cómo y por qué llegar a la certificación de los saberes?

1. Algunos conceptos elementales

1.1. Los sistemas de calidad

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una

organización en lo relativo a la calidad, de modo que se puedan focalizar estrategias tendientes a la optimización de los recursos, disminuir los problemas y aumentar la eficacia y eficiencia de los procesos, mejorando la satisfacción de los clientes, la imagen institucional y la sostenibilidad.

Todos los mecanismos utilizados dentro del contexto de un SGC pretenden lograr la imagen de la organización y el aumento de la productividad, para ser más competitivos y alcanzar la sostenibilidad que permita la inversión. La calidad y todo lo que involucra su mantenimiento y reconocimiento, implican un costo, especialmente cuando los procesos se tienen que evaluar, certificar y acreditar.

1.2. La certificación y acreditación - diferencias

Usualmente se tiende a confundir los conceptos de certificación y acreditación, especialmente en las instituciones educativas, debido al carácter de voluntariedad u obligatoriedad de los procesos a los que se someten para validar los saberes. Si bien los conceptos de certificación y de acreditación son conceptos similares, en realidad son más bien complementarios. Presentaremos aquí algunas características de cada uno.

De acuerdo a la norma ISO 17000, certificar es *la atestación de tercera parte relativa a productos, procesos, sistemas o personas* (ISO/IEC 17000:2005 Apartado 5.5). La misma norma ISO 17000 define acreditar como *la atestación realizada por una tercera parte relativa a la competencia de un organismo de evaluación de la conformidad para llevar a cabo tareas específicas de evaluación de la conformidad* (ISO/IEC 17000:2005, Apartado 5.6).

* El autor es Ingeniero Electricista, Decano de la Facultad de Ingeniería, Universidad Don Bosco.
godo@udb.edu.sv

Se puede decir que la atestación es la emisión de una afirmación, basada en una decisión tomada después de la revisión, que se ha demostrado que se cumplen los requisitos especificados (ISO/IEC 17000:2005, apartado 5.2).

Se debe distinguir entre una certificación voluntaria y una certificación obligatoria. La primera es una actividad que consiste en la emisión de documentos que atestigüen que un producto o servicio se ajusta a normas técnicas determinadas, mientras que la certificación obligatoria u homologación, es la aprobación final de un producto, proceso o servicio, realizada por un organismo que tiene esta facultad por disposición reglamentaria.

La certificación obligatoria da respuesta a reglamentaciones exigidas por una autoridad pública por razones de salud, seguridad o medio ambiente, y determina su posibilidad de comercialización; mientras que la certificación voluntaria da respuesta al mercado, generalmente porque los compradores la exigen contractualmente e inducen su decisión en la compra.

Considerando los conceptos anteriores, la *acreditación* tendría como objetivo dar reconocimiento formal de que un organismo es competente para llevar a cabo tareas específicas, mientras que la *certificación*, tiene como objetivo declarar públicamente que un producto, proceso o servicio es conforme con requisitos establecidos.

Bajo este aspecto, para la Universidad Don Bosco (UDB) la acreditación de los programas de Ingeniería en Ciencias de la Computación, Ingeniería en Automatización e Ingeniería en Telecomunicaciones, por parte de la Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Arquitectura y de Ingeniería (ACAAI), significa que esta agencia declara a la UDB competente para llevar a cabo todos los procesos y las actividades relacionadas con la academia: la docencia, la investigación, la proyección social, la vinculación, etc.

Cuando la ACAAI realizó la declaración pública de acreditación de los programas mencionados, hecho realizado el 23 de julio de 2009 en la Universidad Don Bosco, certificaba que esos procesos y servicios son conformes a los requisitos definidos en el anexo F, del Manual de Acreditación de dicha Agencia.

De allí que podamos definir con claridad que el proceso de acreditación de esos programas de Ingeniería ha permitido certificar los saberes en el campo de la ciencia, la tecnología, el emprendedurismo, la investigación y la

innovación, como ejes transversales en la formación de los profesionales en la Facultad de Ingeniería de la Universidad Don Bosco.

2. La certificación de los saberes por medio de la acreditación en los programas de Ingeniería de la Universidad Don Bosco

El libro *Liderazgo al más alto nivel*, de Ken Blanchard, presenta algunos elementos a tener en cuenta en la gestión de las organizaciones. Según el autor, la energía de todo el mundo no se concentra en un solo balance final, sino en tres: ser el proveedor elegido, ser el empleador elegido y ser la inversión elegida. Este triple balance sería el objetivo y el desafío que enfrentan las Instituciones de Educación Superior (IES) para pasar de la mediocridad a la grandeza.

En este sentido, la dirección de la UDB tiene claro que el desempeño de la Universidad depende de aplicar este triple balance, enfocándolo en acciones hacia sus clientes, sus colaboradores y sus partes interesadas.

Para la Universidad, la certificación es una herramienta para la transparencia y la rendición de cuentas hacia la sociedad, especialmente por el advenimiento de la internacionalización de la educación superior y la inusitada voracidad del mercado educativo: la competencia se hace más intensa y los clientes cada día son más demandantes de servicios de alta calidad, que satisfagan sus expectativas y que, además, les proporcionen un valor agregado. En este contexto el cliente tiene más opciones y es quien elige. Bajo esta perspectiva, la Universidad Don Bosco, como Universidad Salesiana, mantiene el compromiso y la honradez hacia sus clientes con el fin de obtener su lealtad, especialmente por los principios educativos y humanos con los que se les trata.

Asimismo, la UDB espera llegar a ser el empleador elegido para sus empleados. Este esfuerzo queda en evidencia por la calidad del personal administrativo y académico de que dispone y por la demanda que tienen sus puestos de trabajo. La UDB sabe que los buenos salarios no son los únicos mecanismos de retención y ha implementado otras estrategias innovadoras para minimizar la rotación de su personal. La Universidad sabe que los trabajadores buscan un lugar donde se les ofrezcan oportunidades de crecimiento, donde sientan que sus esfuerzos son valorados y recompensados y donde crean que ellos pueden influir en las decisiones por medio de sus sugerencias. Como Universidad Salesiana, la UDB considera a sus trabajadores, académicos, investigadores, administrativos o técnicos, como su recurso institucional más importante.

El tercer elemento de Blanchard, ser la inversión elegida, está relacionado con las estrategias que se emprenden en el ámbito financiero. La certificación de los saberes por medio de la acreditación no es gratis: cualquier estrategia que se emprenda para crecer exige inversión. El liderazgo que muestra la dirección de la Universidad, aunado a la gran calidad de su personal, de sus graduados y las buenas prácticas gerenciales, genera la credibilidad para que sus socios y amigos cooperantes inviertan en ella.

Es importante tener en cuenta que la aplicación de estos tres elementos implica tener una buena gestión de la calidad, anclada en el mejoramiento continuo y oxigenada, cuando sea necesaria, por la innovación.

2.1. Cómo llegar a la certificación de los saberes

En la Facultad de Ingeniería de la UDB se han llevado a cabo ejercicios de evaluación y aseguramiento de la calidad desde 1998. Desde esa primera autoevaluación hasta la última de los años 2009 y 2010, cinco programas de Ingeniería han sido sometidos a procesos de evaluación o están siendo sometidos a ellos.

Con esta práctica la UDB ha impulsado la generación y el desarrollo del conocimiento, la ciencia y la tecnología como mecanismos generadores, priorizando para ello el desarrollo de la calidad, la acreditación y la certificación de los saberes.

Estas estrategias van acordes a las nuevas realidades sociales, financieras, culturales y de competitividad en el campo de educación superior, tanto nacional como internacional.

La UDB ha sido la primera institución acreditada y reacreditada por la Comisión de Acreditación del Ministerio de Educación. Asimismo, ha sido la primera universidad en tener programas de estudios acreditados en el contexto regional centroamericano, con la acreditación de los programas de Ingeniería en Ciencias de la Computación, Ingeniería en Automatización e Ingeniería en Telecomunicaciones ante la ACAAI.

Estos procesos de autoevaluación y su consiguiente acreditación, a los cuales la Universidad Don Bosco se ha sometido de forma voluntaria, la han llevado a colaborar activamente en la constitución de organismos de acreditación tales como el Consejo Centroamericano de Acreditación (CCA), la Agencia de Acreditación de Programas de Postgrado (ACAP) y la propia Agencia Centroamericana de Acreditación de Programas de Ingeniería y Arquitectura (ACAAI).

Esta actitud de la Universidad Don Bosco es la respuesta a las convocatorias de procesos de acreditación. La UDB siempre ha creído que la rendición de cuentas hacia sus

clientes y hacia la sociedad misma debe ser responsable, ética y transparente. El hecho que terceros valoren sus condiciones de operación, y que la acreditación sea el medio con el que esos organismos externos y sin ninguna relación orgánica con la Universidad le den reconocimiento público por el cumplimiento de un conjunto de estándares de calidad o excelencia tiene que ver con esta actitud. Todo ello le garantiza a sus cliente que sus expectativas serán satisfechas.

3. Conclusiones

La certificación de los saberes por medio de la acreditación de sus programas de estudio debe obligar a las universidades salvadoreñas a cambiar el tipo de organización cerrada, verticalista y de horizontes estrechos, por organizaciones abiertas, con responsabilidad por la rendición de cuentas, donde predomine la transversalidad y se potencie la gestión del conocimiento.

Los procesos de certificación dejan lecciones en las que se pone en evidencia que la calidad, al igual que los saberes, no se decretan ni se imponen. Con frecuencia, los intereses de sectores dificultan los esfuerzos; su superación permite conformar una universidad más incluyente, innovadora y emprendedora, lo que facilita el éxito y el paso de la mediocridad a la grandeza.

La certificación, entendida desde el punto de vista de mejora de la calidad y no desde una simplista visión financiera, permitirá que las universidades pasen de ser simples entidades formadoras de profesionales, a ser universidades modernas con un desarrollo fuerte y considerable en la investigación científica y tecnológica y con una actitud innovadora. Éste es el fundamento del triple balance que mencionaba Blanchard.

La certificación de los saberes es un mecanismo desafiante para salir de la rutina académica y buscar nuevas formas de generar conocimiento, explotar mejor las alianzas estratégicas y diversificar las fuentes de ingresos.

La certificación de los saberes debe motivar a las universidades hacia la innovación educativa y la adecuación de su quehacer a las necesidades de la sociedad, potenciando la investigación aplicada y apoyando las redes de aprendizaje de la región, dando respuestas pertinentes a los problemas tecnológicos, de modo que los graduados se conviertan en empresarios tecnológicos y no en simples espectadores del desarrollo.

Finalmente en el contexto de la internacionalización, la certificación de los saberes como mecanismo para el aseguramiento de la calidad de las Instituciones de

34 • La certificación de saberes a través de la acreditación de programas de ingeniería.

Educación Superior, debe propiciar la generación de alternativas que permitan insertar a los profesionales en el ámbito mundial.